

## **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**ZAPPIA F. / SKY ITALIA XXX**

**(LAZIO/D/254/2015)**

**Registro Corecom n. 35/2016**

### **IL DIRIGENTE**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente sig. F. Zappia presentata in data 23.03.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato nei confronti di Sky Italia XXX, di seguito per brevità “SKY”, la mancata lavorazione della disdetta chiedendo la restituzione delle somme indebitamente versate.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi, l’istante ha dichiarato quanto segue:

a. di avere aderito, in data 7 luglio 2014, ad un contratto a distanza a mezzo telefono tramite l’operatore telefonico Fastweb all’offerta “Home Pack” con SKY e Fastweb, in quanto già cliente Sky;

b. all’esito dell’installazione del modem e collegando un apparecchio telefonico veniva riscontrato che né la linea telefonica, né quella dati funzionavano pertanto, stante il disservizio e considerata l’impossibilità di risolvere il problema da parte di Fastweb, in data 21.10.2014

l'istante avanzava disdetta dall'abbonamento Sky mediante PEC e , successivamente in data 22.10.2014, veniva avanzata disdetta anche nei confronti di Fastweb;

c. nonostante la intervenuta disdetta, Sky continuava ad emettere fatture per il pacchetto Home Pack, per Euro 89,00 motivando di non ritenere valida la disdetta recapitata tramite posta certificata; pertanto reiterava la disdetta in data 22.1.2015;

d. gli addebiti continuavano e perciò presentava istanza al Corecom per l'esperimento del tentativo di conciliazione;

e. il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso nell'udienza del 18.03.2015, si concludeva con esito negativo nei soli confronti di Sky, assente; l'utente raggiungeva invece accordo con Fastweb di indennizzo e storno dell'insoluto.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto all'operatore SKY:

- i. La restituzione di tutte le somme addebitate a seguito della prima disdetta avvenuta in data 21.10.2014, per €352,97;
- ii. risarcimento del danno subito quantificabile in €850,00.

## **2. La posizione dell'operatore SKY.**

SKY ha dedotto, nella propria memoria difensiva, di aver ricevuto e regolarmente lavorato la disdetta del 22.10.2014, provvedendo a registrare la chiusura dell'abbonamento per il 30.11.2014.

In data 30.11.2014, subito prima della cessazione dell'abbonamento, il servizio clienti contattava l'istante e concordava con questi la prosecuzione dell'abbonamento.

Dopodichè , perveniva nuova disdetta in data 22.1.2015, con la quale il cliente sollecitava la chiusura del contratto già richiesta ad ottobre 2014.

Ciò premesso evidenziava che gli importi addebitati per la componente Sky sino al novembre 2014 erano dovuti, in ragione dell'efficacia della disdetta di ottobre 2014.

Inoltre, le fatture di dicembre 2014 ( Euro 69,00) e gennaio 2015 ( Euro 69,00) non erano state incassate per esito negativo della domiciliazione bancaria; la fattura di febbraio 2015 (Euro 71,00) era stata emessa con bollettino postale e ugualmente non corrisposta.

Nel manifestare la propria disponibilità a stornare l'insoluto, il gestore aveva invitato il legale dell'utente a verificare dal proprio estratto conto, l'esito effettivo dei pagamenti oggetto di contestazione.

## **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli

eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

E' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, nel particolare la richiesta di risarcimento del danno avanzata di Euro 850,00 per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente come di seguito precisato.

### **3.1 Sulla mancata lavorazione della disdetta**

Il ricorrente lamenta la mancata lavorazione, da parte dell'operatore, della sua richiesta di disdetta, con conseguente addebito di somme non dovute in quanto successive alla sua efficacia. Avanza, di conseguenza, una richiesta di rimborso per Euro 352,97.

In punto di diritto si osserva che l'art. 1 comma 3 della legge 40/2007 (c.d. Decreto Bersani) stabilisce che "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni..."; parimenti, l'art. 4.1 della Carta dei servizi Sky riconosce ai clienti la facoltà di recedere dai contratti di abbonamento in corso, in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 giorni.

Tanto premesso, si osserva che le dichiarazioni dell'odierno istante non risultano smentite dalla società resistente, la quale si è limitata ad evidenziare che in data 30.11.2014, prima della data registrata per la cessazione dell'abbonamento, il servizio clienti contattava l'istante, concordando con questi la prosecuzione dell'abbonamento; tale circostanza giustificerebbe la fatturazione successiva al mese di novembre 2014.

Tuttavia, di tale, solo dedotta circostanza, non vi è alcuna prova avendo potuto il gestore agevolmente provare la stipula telefonica del 30.11.2014 sia mediante registrazione, sia mediante esibizione di copia del nuovo contratto.

Deve pertanto ritenersi efficace al 30.11.2014, la prima disdetta effettuata dall'utente.

A partire da tale data, pertanto, ogni fatturazione del gestore telefonico deve ritenersi indebita, e l'utente ha diritto allo storno delle fatture, nn. 559740515 del 5.12.2014 di €69,00, 500496302 del 5.01.2015 di € 69,00, 501325278 del 5.02.2015 di €71,00.

Quanto al rimborso di dette somme per un totale di Euro 209,00, lo stesso non può essere disposto mancando la prova del pagamento; l'estratto conto bancario prodotto dall'utente non reca la dicitura "addebitato" come per le precedenti voci, accanto alle stringhe di importi richiesti, bensì "stornato" e "in essere" ; quanto all'ultimo importo di 71,00 , non vi è l'importo registrato in quanto è stato emesso il bollettino postale.

### **4. Sulle spese di procedura**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n.

173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) da porsi a carico di Sky, in ragione della sola assenza del gestore al tentativo di conciliazione, considerato il modesto valore della controversia.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL DIRIGENTE**

VISTO l'art. 19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

### **DETERMINA**

1. Accoglie parzialmente le domande proposte dal sig. F. Zappia nei confronti di SKY Italia XXX;
2. Dispone che la società Sky Italia Sky provveda a stornare l'intero importo della fattura n. 559740515 del 5.12.2014 di €69,00, della fattura n. 500496302 del 5.01.2015 di €69,00, nonché della fattura n. 501325278 del 5.02.2015 di €71,00.
3. La società SKY Italia XXX è tenuta altresì a pagare in favore dell'istante la somma di euro 50,00 (cinquanta /00) per le spese sostenute per il tentativo di conciliazione.
4. La società SKY Italia XXX è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 19/07/2016

Il Dirigente  
Aurelio Lo Fazio  
Fto